

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESTADO DO
AMAZONAS

OUVIDORIA TRE/AM

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
Exercício 2015





Tribunal Regional Eleitoral do Estado do Amazonas

Desembargadora **Maria do Perpetuo Socorro Guedes Moura**
Presidente do Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas

Desembargador **João Mauro Bessa**
Vice-Presidente, Corregedor e Ouvidor Regional Eleitoral do Amazonas

Paulo Germano Carvalho Leite
Técnico Judiciário - Assistente da Ouvidoria

Marcelo Augusto da Costa Freitas
Analista Judiciário - Atendente

Aldo Anísio Pereira de França
Técnico Judiciário - Atendente

Manoel Moreno de Araújo Neto
Analista Judiciário - Atendente

Marcello Lima Garcia
Estagiário(s) da Ouvidoria

SUMÁRIO

1. Apresentação

2. Institucionalização da Ouvidoria

3. Estrutura Administrativa/Orçamentária

3.1 Equipe

3.1.1 Capacitação da equipe

3.2 Instalações

3.3 Execução físico-orçamentária

3.3.1 Metas previstas no Plano de Trabalho para o ano de 2016

3.3.2 Previsão Orçamentária 2016

3.4 Divulgação

4. Avaliação 2015

5. Demandas em Destaque

5.1 Sugestões

5.2 Reclamações

5.3 Denúncias

5.4 Elogios

1

Apresentação

Este relatório apresenta as atividades da Ouvidoria deste TRE/AM ao longo do ano de 2015, sendo que optamos por apresentá-lo de forma concisa, objetivando destacar somente os pontos que demonstraram-se de efetiva relevância para a sua análise.

2

Institucionalização da Ouvidoria

A RESOLUÇÃO n. 11/2009, de 10 de novembro de dois mil nove, do Tribunal Regional Eleitoral do Estado do Amazonas – TRE/AM, instituiu a Ouvidoria Regional Eleitoral do Amazonas – ORE/AM e deu outras providências.

Esta unidade administrativa está, atualmente, vinculada à Corregedoria Regional Eleitoral do Amazonas – CRE/AM, de acordo com o disposto no parágrafo 3º do art. 1º, do sobredito diploma legal. Todavia, foi elaborada, neste ano, minuta de resolução de reestruturação da ORE/AM, a qual aguarda apreciação pelo Plenário deste Egrégio Tribunal.

Caso sobredita minuta seja aprovada, a ORE/AM deixará de ser uma unidade da CRE/AM e passará a funcionar de forma autônoma, mas ligada, como não poderia deixar de ser, à Presidência deste Regional.

3

Estrutura Administrativa/Orçamentária

3.1 Equipe

A equipe de trabalho da Ouvidoria está formada, atualmente, por quatro servidores do quadro efetivo do TRE/AM, sendo 2 analistas e 2 técnicos judiciários, além de um estagiário de nível superior. Frise-se, todavia, que esta atual composição foi consolidada somente ao final de 2015.

A função de assistente do Ouvidor, atualmente é exercida pelo técnico judiciário, o qual, na prática, exerce as funções de coordenação da Unidade.

3.2 Capacitação da equipe

Embora envidados esforços no sentido de deslocarmos servidores desta Unidade para realização de cursos de capacitação e/ou certificação em Ouvidorias, a exemplo do que ocorrera no ano de 2014, não logrou-se êxito, neste particular, por conta do cadastramento biométrico que o TRE/AM realiza nesta capital e região metropolitana, desde novembro de 2014.

Entrementes, houve participação desta Ouvidoria na IX Reunião dos Representantes das Ouvidorias Eleitorais e VII Reunião do Colégio de Ouvidores-COJE, realizado na capital do Estado do Piauí, assim como no X Encontro de Representantes das Ouvidorias e VIII Reunião do COJE, na cidade de Belém, capital do Estado do Pará, o que, certamente, contribuirá para o aprimoramento dos serviços desenvolvidos pelas Ouvidorias da Justiça Eleitoral.

Ademais, dois servidores realizaram o curso Compreendendo e Desvendando o Planejamento Estratégico, na modalidade EAD (Ensino a distância), promovido pelo Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo.

3.3 Instalações

A Ouvidoria Eleitoral do Amazonas continua funcionando temporariamente no Centro de Memória Eleitoral deste Regional, espaço gerenciado pela biblioteca do Órgão, localizada no Fórum Eleitoral.

Apesar da falta de instalações adequadas a Ouvidoria detém razoável estrutura, contando com quatro computadores, duas impressoras, dois escaners, além de armário, mesa e bancada, além de duas linhas telefônicas o que demonstra possuir um mínimo de condições para seu funcionamento.

O local, a primeira vista, pode parecer inadequado, mas face as peculiaridades do momento, entenda-se reforma do prédio sede, podemos tê-las como perfeitamente razoáveis.

3.4 Execução físico-orçamentária

Os objetivos, metas e produtos previstos na Proposta Orçamentária da Ouvidoria para o exercício 2015, embora elaborados pela atual gestão, face os motivos alhures suscitados, mormente a realização do cadastramento biométrico na

capital do Estado do Amazonas, ficaram sensivelmente prejudicados, prova desta assertiva é a não utilização da dotação orçamentária reservada para 2015 em sua totalidade.

Quanto aos objetivos, metas e produtos previstos na Proposta Orçamentária da Ouvidoria para o exercício 2016 visam uma maior efetividade das atividades desenvolvidas.

Para tal, faz-se necessária a realização da proposta orçamentária aqui demonstrada mais adiante.

Com os recursos necessários, esta Ouvidoria será capaz de alcançar os objetivos a que se propõe, como a distribuição de cartilha, realização de audiência pública, bem como palestras a serem realizadas.

Doutra banda, necessário fazer os seguintes registros:

1. ✓ O sistema (Central de Atendimento ao Eleitor) de controle de demandas da Ouvidoria, desenvolvido pelo Tribunal Superior Eleitoral foi implantado neste Regional e encontra-se em pleno funcionamento, atendendo satisfatoriamente as necessidades desta Unidade;
2. ✓ No decorrer deste ano foi encaminhada minuta de resolução propondo a reestruturação desta ORE/AM, procedimento necessário à propositura da meta 3 (Alteração do Regimento Interno do Tribunal, objetivando a inclusão de capítulo referente à Ouvidoria Regional Eleitoral, visando sua reestruturação);
3. ✓ Foi dado início aos trabalhos de repaginação do sítio eletrônico da Unidade, devendo, até o final deste ano ser concluído;
4. ✓ No que refere-se a Avaliação de Satisfação *on line* dos serviços prestados pela ORE/AM, o próprio Sistema Central de Atendimento ao Eleitor possui ferramenta que permite este tipo de avaliação;
5. ✓ A Revista da Ouvidoria totalmente repaginada, ampliada e atualização foi concluída, inclusive com processo licitatório para sua confecção concluído;
6. ✓ Foi concluído trabalho de arte para sinalização e divulgação da Ouvidoria, estando em processo de contratação do serviço de confecção; e,
7. ✓ Por derradeiro, registra-se que as funções próprias de uma Ouvidoria, qual seja a de funcionar como tribuna ou canal de comunicação da sociedade com a gestão

pública, foram sensivelmente exigidas no decorrer deste ano, face ao cadastramento biométrico. Sendo, ainda, acrescida descompassadamente com as atribuições de uma Central de Atendimento ao Eleitor (*Call Center*).

3.5 Metas previstas para o ano de 2016

- Meta 1.** Alteração do Regimento Interno do Tribunal, objetivando a inclusão de capítulo referente à Ouvidoria Regional Eleitoral, visando sua reestruturação;
- Meta 2.** Capacitação da equipe da Ouvidoria. Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidorias;
- Meta 3.** Dar continuidade na divulgação da Ouvidoria, por meio de audiências públicas;
- Meta 4.** Dar continuidade no trabalho de conscientização da classe estudantil, desenvolvido por meio de palestras nas escolas;
- Meta 5.** Dar continuidade no recebimento, análise e tratamento das reclamações, sugestões, elogios e denúncias sobre os procedimentos, serviços e ações do Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas.

3.5.1 Previsão Orçamentária 2016

A dotação orçamentária para ORE, nos termos da informação encaminhada pela seção de programação orçamentária, para o exercício 2016, será de R\$ 48.615,88.

4

Avaliação 2015

Este tópico apresenta sinteticamente as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Tribunal Regional Eleitoral do Estado do Amazonas, no período de janeiro a novembro de 2015.

Apesar de ainda não haver previsão normativa para apresentação deste relatório, o fazemos primeiramente por entendermos que deva fazer parte das boas práticas da administração, e em segundo lugar, acreditando ser de bom alvitre registrar as atividades desenvolvidas pelos diversos setores da administração, visando coibir os maus gestores e, por via de consequência, buscar o aprimoramento do serviço prestado à comunidade.

Apresentamos a seguir dados estatísticos referentes à quantidade e tipos de demandas realizadas no decorrer deste exercício. Além disso, citaremos os eventos, quer internos ou externos que contaram com a participação e/ou colaboração da Ouvidoria, visando o fortalecimento do relacionamento entre o Órgão e a comunidade, bem como divulgar à sociedade a existência e a disponibilidade da Ouvidoria como um importante canal de comunicação.

4.1 Divulgação:

Ainda que não tenha havido a divulgação da Ouvidoria Regional Eleitoral do Amazonas, nos moldes que houvera nos anos anteriores, conforme alhures pode-se constatar, esta obteve papel de destaque na reivindicação de direitos por parte dos nacionais.

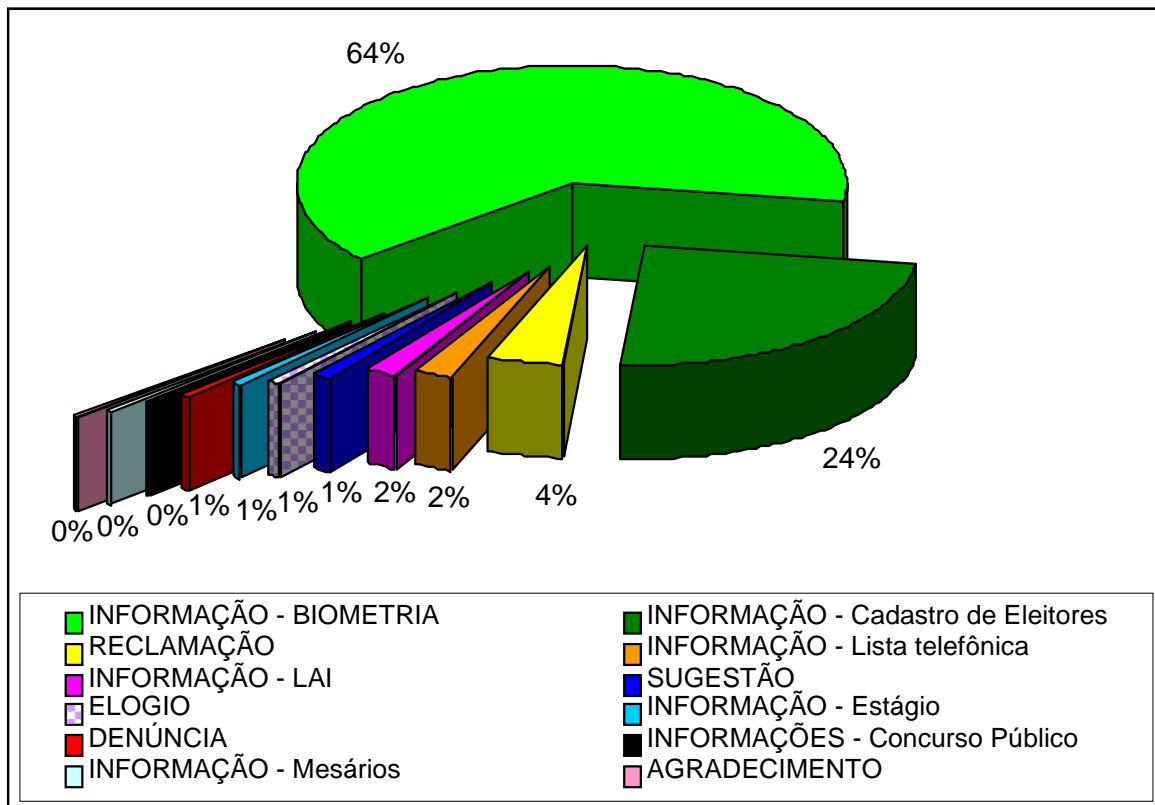
4.2 Atividades desenvolvidas e Eventos:

- Participação na VII e VIII Reunião do Colégio de Ouvidores da Justiça Eleitoral;
- Participação no IX e X Encontro dos Representantes das Ouvidorias da Justiça Eleitoral.
- Realização de curso: Compreendendo e Desvendando o Planejamento Estratégico

4.3 Manifestações Recebidas e Tratadas:

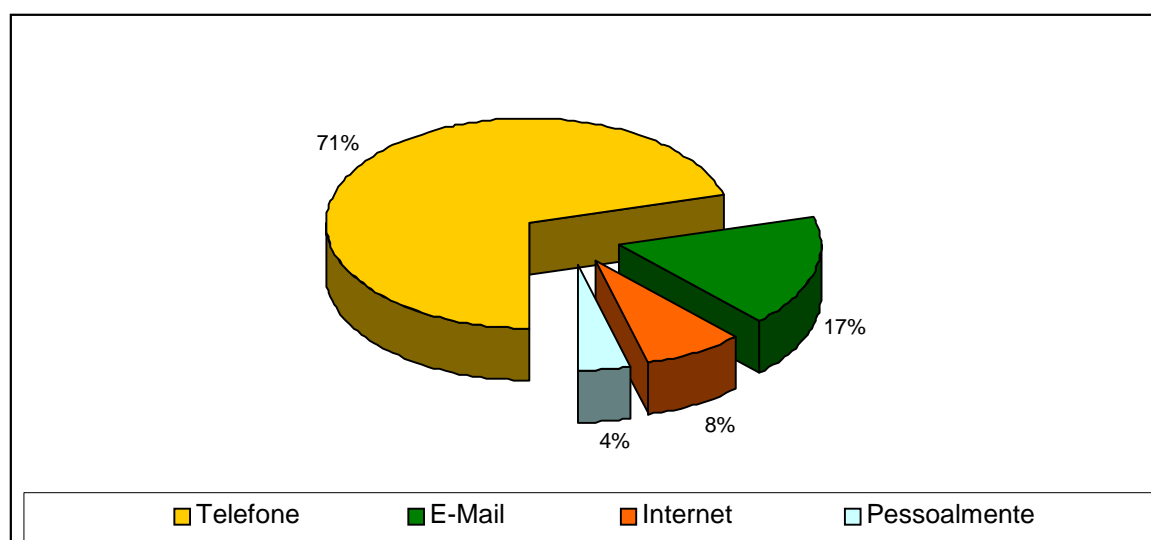
4.3.1 Segundo o tipo de relato:

Tipo de Relato	Quantidade	Percentual
INFORMAÇÃO REFERENTE A BIOMETRIA	2364	63,60 %
INFORMAÇÃO, referente ao Cadastro Nacional de Eleitores	891	23,97 %
RECLAMAÇÃO	159	4,28 %
INFORMAÇÃO, referente a lista telefônica	82	2,21 %
INFORMAÇÃO(LAI-LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO)	78	2,10 %
SUGESTÃO	35	0,94 %
ELOGIO	31	0,83 %
INFORMAÇÃO, referente a estágio	24	0,65 %
DENÚNCIA	22	0,59 %
INFORMAÇÕES REFERENTES AO CONCURSO PÚBLICO	12	0,32 %
INFORMAÇÃO, referente aos Mesários	11	0,30 %
AGRADECIMENTO	8	0,21 %
Total	3.717	100,00 %



4.3.2 Por canal de comunicação:

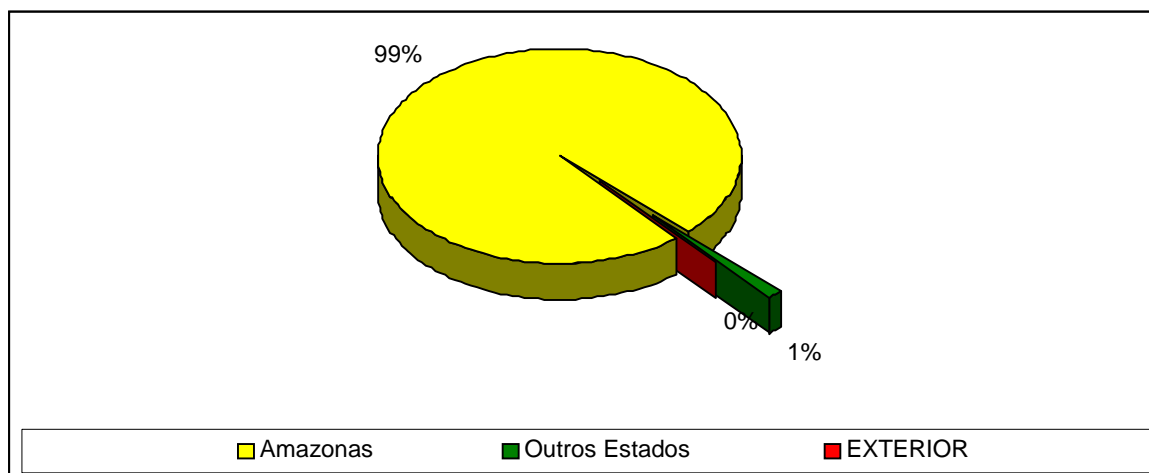
Formas de Recebimento	Quantidade	Percentual
Telefone	2623	70,57 %
E-Mail	637	17,14 %
Internet	306	8,23 %
Pessoalmente	151	4,06 %



Por jurisdição

UF	QUANTIDADE	PERCENTUAL
AM	3665	98,63 %
DF	13	0,35 %
SP	7	0,19 %
RJ	6	0,116 %
PR	4	0,11 %
RO	3	0,08 %
AL	3	0,08 %
PA	3	0,08 %
AC	2	0,05 %
MA	1	0,00 %
PE	1	0,03 %
RN	1	0,03 %
EXTERIOR	1	0,03 %
SC	1	0,03 %

MG	1	0,03 %
BA	1	0,03 %
RR	1	0,03 %
RS	1	0,03 %
CE	1	0,03 %



5

Demandas em Destaque

4.4 Sugestão

Código da Demanda	Sugestões
14.364	Por favor queiram facilitar o andamento das pendências eleitorais com relação a pagamentos de multas. Um sugestão: criar um banco para o pagamento aqui mesmo no cartório eleitoral
13.305	Sugestão: Um posto bancário nas dependências do TRE
12.501	Sra.Desembargadora Socorro Guedes estou vereador do municipio de nhamundá faço uma sugestão a Vossa Excelencia,na medida do possivel,que o municipio de Nhamundá possa ser incluída na pauta de cadastramento Biometrico para as eleições 2016 analisando o histórico das ultimas eleições, que mancharam nosso municipio com as possiveis irregularidades de transferencias de eleitores e compra de votos que aconteceram e podem está acontecendo e que o TRE faça vistorias nos endereços de transferencias,sabemos que o gestor municipal já está fazendo campanha e precisamos combater essa pratica vergonhosa em nosso municipio.Sugiro ainda como tem carecteristicas de compra de votos, que nas

	<p>próximas eleições sejam enviadas tropas federais para combater as praticas de crimes eleitorais nesta pacata cidade,pois quando chega a eleição ela se transforma num inferno onde poder economico mancham o pleito e tira a possibilidade de pessoas que irão concorrer sem possibilidades de competir de igualdade financeira.</p> <p>Solicitamos providencias, pois na eleição para conselho tutelar muitas denuncias de compra de votos que estamos aguardando providencias da Promotoria da Juiza da comarca</p> <p>Grato</p> <p>Vereador</p> <p>Marcinaldo Santos</p>
10.941	<p>Atendimento mediante agendamento</p> <p>O Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas informa à população que o cadastramento biométrico é feito exclusivamente por sistema de agendamento, com as vagas para atendimento disponibilizadas nos dias 15 e 30 de cada mês, ficando o agendamento imediatamente suspenso após o preenchimento total dessas vagas.</p> <p>Sugiro que destaquem em AVISO - essa importante informação: "vagas disponibilizadas nos dias 15 e 30 de cada mês"</p>
13305	Sugestão: Um posto bancário nas dependências do TRE.
10021	<p>Minha sugestão é que na própria página de agendamento seja exibida o n de vagas para cada localidade de atendimento.</p> <p>Perdi muito tempo tentando fazer o agendamento e não obtive informações suficientes no site.</p> <p>Agradeço a atenção e desejo um bom trabalho.</p>
4648	Sugestão de AGENDAR UM NUMERO LIMITADOR POR DIA, POIS O SISTEMA VIVE EM PROBLEMA E NÃO COMPORTA TANTO AGENDAMENTO.
2521	<p>As pessoas estão sujeitas a imprevistos e nesses casos somos descriminados na minha opinião deveriamos ter um pouco mais de respeito e sermos compreendidos, imprevistos esses que são transportes, chuvas e outros.</p> <p>Sugestões: esses atendimentos deveriam ser marcados pelos pacs e divididos por zonas.</p>
2108	<p>Sugestão para 1ª via do título: Pessoas que necessitam tirar a primeira via do título tem que fazer o agendamento e demora muito, pois há necessidade de empregar-se e tirar a carteira de trabalho. A pessoa pode perder a oportunidade de emprego por falta desses documentos.</p> <p>A 1ª via do título devia ser de livre demanda, todos os dias.</p> <p>Obrigada.</p>
1661	<p>O atendimento no setor que fui(Ouvidoria), fui muito bem atendida e tenho uma sugestão:</p> <p>Capacitem voluntários para atendimento em lugares públicos para a comunidade, fazer cadastramento biometrico sem vinculo empregaticio e sim como cidadania</p>
1381	<p>Eleitora na tentativa de agendar o atendimento para retirar o primeiro título de eleitor de seu filho não o fez pela ferramenta do agendamento por esta, em seu título, se referir a biometria, havendo então uma confusão que levou a cidadã a realizar o pré-atendimento disponível no site como consta em anexo, entretanto o mesmo não agenda o atendimento ao eleitor e a senhora perdeu a manhã de trabalho pela confusão. Tendo isso em vista, a eleitora sugere que haja maior organização e clareza nas ferramentas disponíveis no site do tribunal para que não haja tal confusão futuramente.</p>
1028	Apresento como sugestão a disponibilização de serviço de atendimento para as pessoas que não possuem computador e/ou acesso a internet.

1019	Desejo sugerir que se crie soluções para pessoas que necessitam de urgência do título de eleitor para concurso sem ser preciso agendamento.
1010	A comprovação do endereço não acho necessário para os eleitores que já votam a mais de uma eleição, bastaria o ultimo comprovante.
1008	Chegamos às 20 para as 9:00h ou seja 8:45 minutos e ficamos aqui fora no calor, então eu pedi para entrar, pois minha mãe teve infarto agudo 2x e estava agendada. Mas, não teve prioridade. No entanto, a minha sugestão é a seguinte: que haja prioridade e organização melhor no atendimento desde da entrada, ou seja, na recepção. Agradeço suas atenções dispensadas. Francisca Castro Rodrigues
301	Prezados, Sugiro que seja disponibilizado agendamento de urgência. Obrigado.
201	Gostaria de sugerir revisão no site do TRE-Amazonas, pois no menu eleitor está disponível um submenu "serviços", que oferece outro submenu "pré-atendimento eleitoral". Fiz esta opção e agendei atendimento, não percebi, no entanto, que não estava mais no TRE-Amazonas e sim no TSE, fato que me causou alguns incômodos, pois ao me dirigir à sede do TRE fui informada que não poderia ser atendida. Acho que está opção está confundindo. Um site deve ser o mais claro e objetivo. Também é bom verificar essa mudança automática para o site do TSE, o usuário deve permanecer dentro do site do TRE do começo ao fim. Os links externos devem ser oferecidos em local apropriado. Enfim, agradeço a atenção e espero que esse "feedback" auxilie a equipe de comunicação a construir um site cada vez melhor.
190	Ilustríssimo representante TRE-AM, Venho através deste fazer sugestão e solicitação para que o processo de cadastramento de Biometria dos eleitores seja realizado também no TRE localizado no Parque das Laranjeiras, na Universidade Nilton Lins.

4.5 Reclamação

Código da Demanda	Demanda/Reclamações
14851	Fiz o meu agendamento para fazer a biometria e quando cheguei lá o servidor muito mal educado, despreparado e com fome, pq estava comendo no meio do salão me informou que eu teria de esperar as 70 pessoas que estavam a minha frente. Se eu fiz o agendamento, pq eu deveria esperar????? Prefiro ficar sem votar nesses bandidos, do que perder meu tempo para fazer isso e deixar minha empresa nas mãos dos outros. Email recebido do TRE - AM DARLAN RIBEIRO BRAGA AMANHA 04/12/2015 AS 11:10 NO CATE A. AGENDAMENTO CONFIRMADO PROT: 307130111552685 PALHAÇADA FAZER AS PESSOAS PERDEREM SEU TEMPO COM PROPAGANDA ENGANOSA.
14365	Trata-se de um eleitor que por necessidade especial quer se abster do pleito eleitoral por não conseguir mais ambular. Porém estou tendo muita dificuldade para conseguir este direito de isenção de votar. Segundo o servidor da zona

	<p>eleitoral 62, só constituindo um advogado para tal fim. Muito lamentavel que os tramites da lei seja estes. Sem mais. Amaro de Jesus Dias Vasconcelos</p>
14363	<p>Minha esposa foi realizar o cadastro da biometria no PAC do Shopping Via Norte no horário das 15:00hr, pois a mesma foi recusada a realizar o cadastro. Segundo informação do atendente que era necessário documentos com copias (RG; CPF; Comprovante de Residência e Título), ou seja, na documentação do agendamneto contam somente os originais.</p>
14181	<p>Olá, depois de 2h na guerra pra fazer a biometria, estou em casa, com dor de cabeça, mas com o título novo. Agradeço o serviço prestado com muita fila e desorganização, pq eu adoro isso. Com sujeira, suor, tempo desperdiçado, e demora... Nossa! Fica muito melhor. Parabéns vocês conseguiram me estressar. Outras pessoas poderiam parabenizar os administradores desse atendimento se tivesse uma, duas ou mais placas com o contato da ouvidoria no local. E alguma coisa no site explicando que podemos nos preparar para um tempo de espera grande. Anexei algumas fotos, mas elas mostram apenas a ponta do iceberg. Agradeço a atenção.</p>
14141	<p>Envio esse email pra manifestar a desorganização para fazer a biometria na Arena da Amazônia. Calor, filas enormes, atraso, gente furando fila, estagiários sem supervisão e demora pra ser atendido. Nota zero pro trabalho de vocês.</p>
14022	<p>Boa Tarde!!! Informo que nesta data tive que desmarcar o atendimento da biometria, que estava agendado para hoje (13/11/2015) às 15:30hs, pois ao chegar a Arena Amazônia, me deparei com o caos do atendimento do serviço público, apesar de ser por agendamento, tinha gente cujo agendamento era de 02 (duas) horas antes de mim, e que ainda estavam aguardando na fila. Olhando bem, percebi que somente um terço dos postos de atendimento estavam funcionando, e a fila só aumentava desde que cheguei. Aviso que nem todos os eleitores vivem de Bolsa Família, ou de qualquer outra ajuda do governo, ou seja, ficam em casa sem fazer nada; muitos dos eleitores são trabalhadores que possuem horários a cumprir, e precisam cumprir as suas obrigações e pagar os seus impostos, por isso, peço que melhorem esse atendimento, e realmente cumpram com o agendamento, pois se é agendado, então o eleitor deve ser atendimento dentro do prazo correto, e não ficar esperando o dia todo pela ordem de chegada. Atenciosamente, Carlos Radamés Viana Vieira</p>
13886	<p>Meu agendamento era dia 11/11/2015 as 11:30 na Arena da Amazônia, fui informado que teria que entrar em uma fila para pegar uma senha e ir para outra fila fazer o cadastramento, tempo estimado para espera nas filas era de 60 minutos. Para minha surpresa existia 50 mesas de atendimento só 10 funcionando. Para que o agendamento de horário se é por ordem de chegada?</p>
13310	<p>Senhores diretores do Tribunal, estive aqui para cumprir meu papel de cidadão mas fiquei desacordada pois a sala do auditorio estava muito quente. -----(verificar anexo)---- Sai de casa do meu conforto para legalizar meu titulo para qque no dia das eleições elega nossos candidatos e no tribunal nao tinha nenhum conforto.</p>
13309	<p>Venho atraves desta Ouvidoria fazer uma reclamação a uma jovem que trabalha na recepção deste órgão (Sigrid) no qual -----(verificar anexo)----- com as pessoas e com cara amarrada mal humorada (precisando fazer reciclagem deste atendimento).</p>

	Obrigado pelo espaço que me foi dado. Sem mais nada a dizer.
13261	Boa tarde Venho através desta, fazer uma reclamação sobre a emissão de TITULO DE ELEITOR. Aqui em Ipixuna um dos interiores mais distantes da capital do amazonas a retirada de titulo é precária, em função da tecnologia avançada passa mais de 02 meses pro cidadão retira seu titulo, porque simplesmente o Juiz ou a Pessoal responsável pra assinar esses títulos não deixa sua assinatura digital, ou seja, seria mais pratico e menos burocrático para o cidadão Ipixunense principalmente aqueles que moram nas comunidades mais distante do município que chega a mais de 02 dias pra vim e voltar. Por favor, solicito encarecidamente que resolvam essa nossa situação. Grato, Stanley Gadelha Aguardamos resposta
13182	Cidadã se dirigiu ao posto de atendimento da SUFRAMA após realizar o agendamento pelo site do tribunal e ao chegar lhe foi dito pela recepcionista que o atendimento é apenas para empresas e que o TRE não comunicou que este posto atenderia o público. Às 10:02h havia eleitores agendados para às 08:00h ainda aguardando.
12901	conforme o meu agendamento, fui ao posto de atendimento no SESI no Aleixo por volta das 08:45, entrei na fila(não era pra ter fila),ao dar a horário 09:00 mostrei minha confirmação de agendamento,pra minha surpresa fui mandado sair da fila,pois só seria atendido quando terminasse a fila toda(havia mais de 50 pessoas) então me dirigir ao chefe imediato do posto e perguntei se aquele meu agendamento não valia, ele com a maior arrogância falou: esse teu agendamento não te dá a certeza que tu vai ser atendido nesse horário ou se tu vai ser atendido,fiquei chateado claro pois tava perdendo tempo e tinha pedido uma saída do trabalho pra fazer minha obrigação de brasileiro,tentei argumentar,mais o tal chefe mandou eu ir embora ou voltar pro final da fila senão ele chamava a policia e mandava me prender por bagunça.
12441	O atendimento péssimo porque cheguei as 9:50 e meu horario é das 11:00hrs. tinha um atraso para atendimento de uma hora. Falta rever o atendimento.
12241	Crítica -> O atendente do guichê 04, no horário de 08:00 da manhã foi observado que ao mesmo tempo que atendia estava se comunicando nas redes sociais whatsapp.
10907	Estou com meu CPF em situação suspensa, pois há um erro no meu titulo de eleitor quanto ao nome de minha mãe, isso está me causando muitos transtornos e gostaria saber se é possível corrigir isso e como fazer?! Para que eu possa regularizar o CPF junto à Receita Federal ?!
10834	Insatisfeito com o horário agendado, vez que não fora cumprido, o atraso é de grande escala.
9854	Atendimento muito ruim. Falta de horário. 15:00 as 17:00 e ainda não tinha sido atendido.
9541	Acho que deveria ter um bebedouro, daqueles que tem várias torneiras, pois acho desperdicio de dinheiro colocar um bebedouro com garrafão e ainda não dá mpra suprir as necessidades do tanto de pessoas que frequetão o TRE, a agua super quente. Obrigado.
9535	Um dos atendentes alterou a voz comigo e disse que eu teria que baixar a minha voz porque ele é servidor público, chamou o guarda e depois perguntou de mim de que buraco eu havia sido cuspada. Uma tremenda falta de respeito com o cidadão e o mesmo funcionário se titula superior por ser um servidor público.

9527	Mais educação no atendimento no CECI. Atendente disse que a minha obrigação era ir a lan house. Um senhor alto e forte. Na TV vi uma reportagem dizendo que poderia ir a um posto de atendimento caso não tivesse internet em casa e fui destrutado nesse posto da Aparecida.
9124	Boa Tarde ! Eu me chamou Lucinda Lopes. Como posso agendar o biométrico
5762	Bom dia Por gentileza verificar com seus tecnico de informática o porque de tantos erros da página do TRE, tentei por varios dias tirar certidao de quitação eleitoral, crime eleitoral e continua dando erro, se não diz: tem excedido para transmitir dados. OBRIGADA PELA ATENÇÃO, ESPERO QUE VOCÊS POSSAM OLHAR.
4661	Horário agendamento não está sendo cumprido. Muito atraso! Não se tem nenhuma condição de ficar no auditório, pois o mesmo está sem ar condicionado. Gostaria que fosse revisto o metodo de agendamento para a biometria.
4477	Olá, bom dia! O Movimento Comunitário Pelo Direito ao Voto gostaria de registrar a esta Ouvidoria que manifestou junto ao Cartório Eleitoral da 49ª Zona Eleitoral de Maraã uma solicitação de instalação de seções eleitorais afim de contemplar um conjunto de comunidades para solucionar a problemática de deslocamento para o local de votação devido a considerável distância e dificuldades de tráfego fluvial enfrentada pelos eleitores durante a seca. Tal Manifestação foi protocolada com o nº 338/2015 no dia 13/01/2015, recebida pela Chefe de Cartório da Circunscrição que ficou de dar os encaminhamentos para a demanda, no entanto até o presente momento não temos nenhum retorno com relação ao atendimento da manifestação, não sabemos se já foi apreciada por um Juiz ou se já é de conhecimento do TRE. A manifestação protocolada segue em anexo. Gostaríamos de pedir a esta Ouvidoria intervenção para o apreçamento de nossa demanda, pois temos a suspeição de ligação da Chefe de Cartório ao grupo político atualmente no poder, e a solução a este problema não é de interesse deste grupo político, uma vez que desmontaria o esquema de compra de votos, onde ocorre a oferta de transporte e combustível para o deslocamento de eleitores até o local de votação. Ficamos ansiosos pelo retorno. Grato. Fábio Paz Rocha Movimento Comunitário Pelo Direito ao Voto Maraã, AM.
4182	Relato foi o seguinte: a senhora do guiche 4 me tratou com ignorância, alterando a voz para todos no estabelecimento ouvirem porque queria outro CEP, o qual ela dizia ser o central. Depois, totalmente sem paciência, não soube explicar como eu deveria assinar, me fazendo passar por tão grande constrangimento dizendo bem alto que minha assinatura estava horrivel. Uma pessoa assim não pode trabalhar com o publico.
2109	Foi divulgado nos canais de televisão para fazer o cadastramento biométrico mas não divulgaram que era preciso agendar o atendimento, moro longe e dei viagem perdida.
1884	Venho através deste solicitar providencias com o descaso que o cartório eleitoral de Iranduba vem proporcionando ao eleitores desta cidade. Durante a jornada de trabalho de 06 horas dos servidores deste cartório são oferecido apenas sete atendimentos através de 07 senha entregues durante a manhã. Os eleitores não conseguem resolver suas pendencias com a justiça eleitoral devido ao baixo número de atendimento ofertado nesta cidade de Iranduba. Os eleitores tem que chegar ao cartório as 03 horas da madrugada para conseguir uma senha para se possível obter atendimento este muitas vezes idosos, mães e pais com crianças

	<p>que saem de suas casas muitas vezes nas zonas rurais como ilhas etc.. para obter atendimento.</p> <p>Peço que sua autoridade faça presença neste cartório aumentando o numero de atendimentos bem como fornecendo através do TRE-AM treinamento para que servidoras como a srª Dora não demonstra respeito algum com os eleitores de Iranduba.</p>
1541	<p>Que seja dada prioridade aos que tem direitos (Gravidas E Idosos) No Atendimento Da Biometria .</p> <p>Minha Filha Esta Gravida De 8 Meses E Ficou Esperando Ser Atendida,Sendo Que o Horário Agendado Pra Ela Era As 09:15, Não Concordo Que Os Direitos Sejam Cerceados.</p> <p>Se Agendam Varias Pessoas Para Mesmo Horário Que Deem Prioridade Para Os Que Tem Direito ,Porque Vi Idosos E Minha Filha Gravida Esperarem Por Mais De Meia Hora Para O Atendimento .</p>
1061	<p>Eu Maria de Nazaré da Silva, tenho 68 anos e espero ser atendida. Não tenho mais condições de ficar em fila e estou esperando sua compreensão para ser atendida. Como uma cidadã que a lei me da este direito.</p>
824	<p>Insatisfeito com o atendimento prestado pela segurança responsável por orientar as pessoas sobre o atendimento agendado. a segurança uma senhora cujo nome não consegui identificar colocou uma pessoa que não havia feito o agendamento para ser atendido junto com as pessoas agendadas para 10:30, eu que tinha um agendamento às 11:15, questionei sobre isso e fui convidado a me retirar da sala alegando que não era o meu horário. Peço que essa pessoa seja orientada a cumprir o que determina essa casa e que faça melhor o seu trabalho sendo atenciosa com os usuários .</p>

4.6 Denúncia

Código da Demanda	Demanda/Denúncias
14.641	Os guardadores de carro estão permitindo a entrada de carros de pessoas não vinculadas ao TRE para estacionar na área fechada para a obra do estacionamento.
14.321	OLA BOA TARDE NOS INFORME PRA QUEM DEVO PROCEDER ESSA DENUNCIA DE PROPAGANDA ANTECIPADA DO PREFEITO DE NHAMUNDA QUE USA RADIO, PARA SE PROMOVER POLITICAMENTE GRATO VEREADOR MARCINALDO SANTOS
13.581	<p>Bom dia,</p> <p>Gostaria de saber o que o Sr. Anderson Sousa, em Rio Preto da Eva, está fazendo se não é pura e simplesmente propaganda antecipada. Arregimenta pessoas para fazer postagem nas redes sociais, coloca seu nome em todos os eventos que acontecem no município, etc.....</p> <p>https://www.facebook.com/groups/RioPre todaEva/?fref=ts</p> <p>Como fica a situação dos futuros candidatos????</p> <p>A Rádio Vitória FM 87.9 é recheada de pessoas com programas para falar bem dele. Isso é uma vergonha.</p>
13.462	Bom dia, gostaria de informar que o posto de atendimento do Sesi está dificultando o atendimento das pessoas na realização da biometria, que estão levando comprovante de residência impresso pela internet alegando não ser

	original. Peço por gentileza que, ao capacitar as pessoas para atendimento ao público que informem a estas que quando qualquer conta não chega pelo correio, a orientação é tirar pela internet que serão aceitas em qualquer lugar, inclusive a orientação sempre é não mais esperar pelo correio e sim fazer o uso da internet. Já é complicado as pessoas ausentarem-se de seu trabalho para realizar o feito, mais difícil ainda é quando ocorre esse tipo de situação indelicada, irritante e constrangedora. Outro fato insatisfatório é a situação de que constantemente o sistema está fora do ar obrigando as pessoas e retornarem em um outro momento, sem a necessidade de novo agendamento. Imagino e reconheço que lidar com mudanças bruscas requer um tempo para adaptação mas escolher pessoas com capacidade para atender e servir bem o público é fundamental, mesmo que surjam pessoas difíceis, ocorre o uso da paciência e demonstração de que está apto para ocupar o cargo o qual está designado.
11.781	senhor (a) ouvidor (a), venho através deste, denunciar o senhor IVON RATES DA SILVA, atual prefeito (gestor) do município de Envira-AM, pelos os crimes de Falsificação de documentos, Licitação Fraudulenta, desvio de verba pública, prestou conta de seu mandato de 2005 À 2008, com Notas Fiscais Falsas e Frias. tudo comprovado conforme denuncia do Ministério Publico. quero informar também, que no mês de novembro de 2012, eu fiz uma denuncia contra aquele cidadão que foi noticiado no Jornal A Critica-AM, que até a presente data senhor ouvidor, o citado gestor nada sofreu pelos crimes cometidos. Eu acredito ainda na nossa justiça. tenho todas as documentações que comprovam as denuncias. obrigado.
11.581	Boa tarde!Fui fazer meu cadastramento biométrico e fui muito bem atendida.Porém ainda na sala de espera da Arena da Amazônia tive o desprazer de vê uma cena imprópria para o local:Na TV estava passando um filme nacional E ai,comeu? onde cenas de sexo era uma constante,e existia na sala muitas crianças acompanhando seus pais.Pedimos para que mudassem de canal,no que não fomos ouvidos.Depois de dizermos que iriamos denunciar,ai sim veio um funcionário e mudou de canal.Achei uma conduta imprópria para o local que é de extrema seriedade.Espero que a fiscalização verifique esses locais de cadastramento,pois ninguém é obrigada a assistir ou presenciar crianças assistindo conteúdos de sexo na TV.Não sou moralista,mas achei que o local não era apropriado para tal filme.Obrigada
10.832	Venho por meio deste relatar que o motorista terceirizado, Richard, estacionou pela 3ª (terceira) vez, o veículo de placa PHD-1380, na vaga reservada por Lei para idoso e cadeirante que fica defronte ao Prédio Anexo, recusando-se em retirá-lo, causando transtorno e constrangimento a mim e ao público que por ali passavam.
9.381	No cartório eleitoral daqui no município de Iranduba são atendidas somente 10 pessoas por dia incluindo 2 prioridade por duas vezes fui as 4 da manhã pra conseguir uma ficha e nunca consegui e fora o fato dos funcionários serem extremamente mal educados para com a população você chega às 9 da manhã estão todas tomando café com pernas pro ar e ate pra pedir informações a falta de educação é extrema gostaria de saber o por que de atender somente 10 pessoas por dia pra uma população de 20 mil habitantes
3.835	Um senhor e uma senhora, juntamente com um grupo de pessoas, foram até a casa do sr Raimundo se passando por funcionários do TRE pedindo um quilo de alimento não-perecível ou algum valor em dinheiro em troca do cadastramento biométrico usando como argumento o cancelamento de seu título caso contrário. Acontecimento no dia 19/05.
2.381	De Aldair de Lima Santana Para Ouvidoria do TRE AM Venho através desta denunciar que o Diretor do IMTRANS de Manacapuru, que

	<p>vem solicitando a alguns membro do moto taxi de Manacapuru que fabriquem e também orientando outros a fazerem com eles um crachar para poderem passar na blitz sem serem barrados tudo com intuito politico, pois o mesmo vem anunciando a campanha para assembleia legislativa deste município, o mesmo vem banalizando estes trabalhadores juntamente com o prefeito a muito tempo e agora vem usando esta forma de exploração para ludibriar estes eleitores para votar nele.</p> <p>Crachar para estes trabalhadores não e a forma correta de organização ou legalização, mas sim anunciando a negociação do voto, onde são feitas reuniões e prometendo privilégios aos convencedores da população. Espero que esta denuncia seja apurada e que policia federal acompanhe esta forma abusiva de uso da maquina publica.</p>
1.321	quero dizer atravez dessa que o sr vereador francisco da jornada estar fazendo campanha politica fora do periodo politico!
835	Uma sra. que não pude identificar trouxe um parente e passou a minha frente, sem previo aviso usando do seu status no órgão para se beneficiar, que no caso era um parente da mesma. O meu atendimento foi concluído no guiche 62 as 12:25 do dia 09/03/15, segundo inf. essa sra. trabalha na sessão 62, espero providências com relação a esse caso para que esse fato não ocorra novamente.
171	É uma vergonha um órgãos público como este tratar o cidadão comum com descaso e desrespeito levando a situações de humilhação lamentável como este órgão TRE trata o cidadão comum para tirar o titulo de eleitor, pois pela 2a. vez procurei este órgão que deveria respeitar os direitos comuns e fazer jus aos impostos pagos a estes funcionários públicos e órgão públicos, como e o caso do TRE-AM/ Manaus, pois ao procurar este órgão para tirar o 1o. titulo de eleitor da minha esposa, chegando ás 7:30 hrs.,e sendo atendido 8:20 hrs., para pega senha, informação que estas já haviam acabadas, pois só distribuem no dia 300 senhas. Vergonha humilhação e descaso ao cidadão comum que mesmo procurando, direitos mínimos não consegue devido a preguiça ao descaso e negligência de órgãos como é o caso desta situação, lamentável, fatos como estes que colocam o cidadão comum em situação de mera p eça do interesse político quando é julgado conveniente aos mesmos.

4.7 Elogio

Código da Demanda	Demanda/Elogios
14.662	Estive nas dependências do Tribunal para resolver pendencias ocorridas na minha BIOMETRIA e fui muito bem atendida pelo Sr.DESIDERIO REIS DA SILVA, pessoa muito atenciosa e digna, resolveu os meus problemas em tempo e me deu todas as explicações que eu necessitei sem mostrar desanimo ou desconforto. É por isso que acredito na justiça do meu pais...Obrigada.
14.561	Ao dirigir-me a 037 Zona Eleitoral hoje 03/12/2015 para sanar vícios da minha BIOMETRIA, fui atendido por um Ilustre funcionário da Justiça Eleitoral o Sr. DESIDERIO REIS DA SILVA, o qual me prestou um relevante serviço respondendo e tirando todas as minhas duvidas com muita paciência e respeito. Como eleitor que sou venho através deste mostrar o quanto estou agradecido por existirem servidores probos com esse caráter de dar dignidade ao cidadão que precisa dos serviços da Justiça Eleitoral..
14.541	Venho por intermédio deste formulário, mostrar o quanto estou contente e muito

	<p>agradecida pela forma que fui atendida pelo Sr. DESIDÉRIO REIS DA SILVA, Funcionário deste Tribunal, locado no Cartório da 037 Zona Eleitoral, quando da minha visita para atender a solicitação para refazer a BIOMETRIA realizada no início do ano, e sanar erros técnicos ocorridos posteriormente.</p> <p>Fui de maneira tratada como uma cidadã, com meus direitos preservados e respeitada por esse ilustre senhor como eleitora que sou.</p> <p>Quisera Deus que houvesse muitos servidores com esse procedimento...OBRIGADO.</p>
11.901	<p>Gostaria de parabenizá-los pelo excelente atendimento da funcionária LORENA GOMES, hoje, 23.09.15, no PAC do Shopping VIA NORTE. Fui fazer a transferência de meu Título Eleitoral e a Biometria e a mesma, com muita simpatia e ciente de todos os serviços, me atendeu muito bem. Pessoas assim, nos fazem acreditar na humanidade e que ainda pode existir um mundo melhor. Obrigada pela atenção.</p>
11.841	<p>Exemplo de organização e respeito ao cidadão nesta ouvidoria que nos ajudou a resolver um problema de erro no meu título de eleitor.</p>
9.325	<p>Eu, José Miguel da Silva, venho por meio desta agradecer o bom atendimento que recebi neste tribunal regional eleitoral.</p>
5.421	<p>Agradeço ao TRE pelo atendimento considerado nota 1000, pessoas bem treinadas, bem conceituadas pela forma de tratamento que eles tem para todas . vim aqui e vou saindo super satisfeita o meu muito obrigado ostensivo a moça do quichê numero 18.</p>
5.150	<p>Estou satisfeito com o atendimento recebido por mim e minha esposa. Pelo tempo demandado e pela gentileza e prestimosidade por parte dos estagiários do atendimento biométrico e outros funcionários com atividades afins.</p>
4.148	<p>Agendei o meu atendimento para o dia 11/06, nesse dia fui bem atendida por todos os recepcionistas, atendente e informação. Vocês estão de parabéns! Por esse motivo quis mostrar a minha satisfação e o meu agradecimento no otimo atendimento que me foi dado.</p>
4.147	<p>Durante esses anos todos que eu tenho como eleitor esse foi o meu melhor atendimento. Todos cumpriram com o horário com rapidez, educação e otimos orientadores. Por esse motivo quero agradecer pelo otimo atendimento.</p>
1.668	<p>Gostaria de informar que fui muito bem atendida aqui na Ouvidoria do TRE/AM inclusive tive todas as duvidas sanadas, ficando assim muito satisfeita pelo atendimento a mim prestado.</p>
1.642	<p>Gostei do atendimento da ouvidoria. Os demais setores dificultam o atendimento, principalmente a recepção.</p>
1.020	<p>Fiquei muito satisfeito pela presteza que me foi dada: pois estava necessitando de apoio para resolver um problema e graças ao bom atendimento consegui êxito. Atenciosamente</p>